

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ของ

นางสาวปิยะนุช ถิ่นพลกรัง
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ ๙๖๐
งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

เพื่อแต่งตั้งให้ดำรง
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ ๙๖๐
งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และนำเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ๑๑๓ คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามความพึงพอใจ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๓๔ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน ร้อยละ ๓๔.๕๑ ทำงานในกลุ่มบริหารทั่วไป ร้อยละ ๒๓.๘๙ และศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน ร้อยละ ๙.๗๓ ตำแหน่งอยู่ในสายงานนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ ๔๐.๗๑ รองลงมาเป็นพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ ๘.๘๕ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านบริการ พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ติดต่อสื่อสารประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการ พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านระยะเวลา พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา ได้แก่ ๑) การพัฒนาศูนย์ตรวจสอบหนังสือราชการ ขึ้นมาทดแทนการกระจายเจ้าหน้าที่ธุรการลงไปทำงานในกลุ่มงาน เนื่องจากอัตรากำลังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนกลุ่มงานที่เพิ่มขึ้น ๒) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานทางด้านการจัดการเอกสารทางราชการ ให้เป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการให้กลุ่มงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ และ ๓) พัฒนาสื่อการสอนด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานเอกสารทางราชการทุกประเภท ในลักษณะสื่อออนไลน์ และเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

คำสำคัญ : งานธุรการ, ความพึงพอใจ, การให้บริการงานธุรการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
ขอบเขตการวิจัย	๓
ความสำคัญของการวิจัย	๓
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๓
กรอบแนวคิดการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านธุรการ	๕
แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๖
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๐
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๑๕
ขอบเขตการวิจัย	๑๕
วิธีดำเนินการวิจัย	๑๕
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๑๗
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๗
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ	๑๙
ส่วนที่ ๓ ปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหในอนาคตของการให้บริการงานธุรการ	๒๒
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๖
สรุปผลการวิจัย	๒๖
อภิปรายผล	๒๘
ข้อเสนอแนะ	๒๙
บรรณานุกรม	๓๐
ภาคผนวก	๓๓
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๔

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ
๒	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ
๓	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ
๔	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง
๕	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านบริการ”
๖	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา”
๗	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านขั้นตอนกระบวนการ”
๘	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านระยะเวลา”
๙	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ในประเด็น “ระดับความพึงพอใจภาพรวม”

บัญชีภาพประกอบ

ภาพ

หน้า

๑ กรอบแนวคิดการวิจัย

๔

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการภายในองค์กร หากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์หรือแนวทางที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจทุกประเภท คุณภาพการบริการจะส่งผลต่อพฤติกรรม การซื้อและการใช้บริการ (อนุวัติ สงสม, ๒๕๕๗) ซึ่งตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ กล่าวได้ว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงกับความต้องการ ก็ถือได้ว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น (Roberts-Lombard 2009)

งานธุรการ คือ งานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร การรับ - ส่งหนังสือ ร่างหนังสือโต้ตอบ ทำสำเนา ตรวจทาน จัดพิมพ์ เสนอหนังสือ จดบันทึก สรุปรายงานการประชุม การจัดเก็บ การทำลาย โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๘) เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่า รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงาน และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นงานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดีนั้น จึงต้องมีการบริหารงานอย่างมีระบบ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ธุรการ งานธุรการที่ดีจะสามารถส่งเสริมสนับสนุน ให้งานอื่น ๆ ดำเนินไปด้วยดี ต้องอาศัยบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ (สุภาพร หาชัยภูมิ, ๒๕๖๒) นอกจากนี้ งานธุรการยังเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก การประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงงานในส่วนอื่นที่ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง งานธุรการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงาน เพราะงานส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับหนังสือ ซึ่งใช้เป็นเอกสารหลักฐานของทางราชการ เป็นหน่วยสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้บริการ กับส่วนงานอื่น ๆ ทำให้การปฏิบัติงานในสำนักงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีความสำคัญอย่างมากที่จะผลักดันงานหลักของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้อย่างปกติราบรื่น และสนับสนุนภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีแนวทางในการปฏิบัติ คือ ศึกษาสภาพงานธุรการของหน่วยงานราชการ ระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ การลดขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดหาอุปกรณ์หรือระบบ มาช่วยในการปฏิบัติงาน มอบหมายบุคลากรรับผิดชอบ และพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ มีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ (สดีโส เลิศเดช, ๒๕๖๒)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี แบ่งโครงสร้างองค์กร ออกเป็น ๑๓ กลุ่มงาน มีบุคลากรทั้งสิ้น ๑๗๐ คน โดยงานธุรการจัดอยู่ในกลุ่มบริหารทั่วไป มีภารกิจในการสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้บริการเกี่ยวกับหนังสือราชการ การบริหารจัดการเอกสาร การรับ - ส่งหนังสือ การจัดประชุมต่าง ๆ รวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ภาระหน้าที่ของงานธุรการในปัจจุบันรับผิดชอบ ประกอบด้วย ๑) ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ๒) พิจารณากลับกรอง คัดแยก จัดลำดับความสำคัญ และนำเสนอหนังสือราชการให้ผู้บริหาร

- ๓) นำส่งหนังสือราชการให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือสั่งการ รวมถึงแจ้งเวียนหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ
๔) จัดทำร่างโต้ตอบหนังสือราชการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคของงานธุรการ พบว่า ๑) เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจการร่างหนังสือราชการ การใช้สำนวนไม่เหมาะสม การเขียนตัวสะกดและวรรคตอนในการร่างหนังสือราชการไม่ถูกต้อง, เจ้าหน้าที่ดำเนินการโต้ตอบหนังสือราชการล่าช้า ขาดผู้ตรวจทานความถูกต้องของหนังสือ, การพิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ, กระบวนการเสนอหนังสือราชการล่าช้า ผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน, เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ และไม่มีการทำลายหนังสือตามเวลาที่กำหนดในระเบียบงานสารบรรณ รวมถึงการกรอกรายละเอียดในบัญชีหนังสือขอทำลายไม่ครบ, การรับหนังสือราชการทางโทรสาร เครื่องโทรสารสำนักงานเกิดปัญหาบ่อยครั้ง (จินตนาภรณ์ แสงทอง, ๒๕๖๕) ๒) งานธุรการมีปริมาณมาก บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด, งานนโยบายมีเพิ่มมากขึ้นทำให้ไม่มีเวลาทำงานประจำ, บุคลากรขาดความรู้เรื่องระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบงานใหม่ ๆ, การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบยากต่อการค้นหา, ระบบงานสารบรรณล่าช้า ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยครั้ง (นัญญิยา คำสุข, ๒๕๖๒) ๓) ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ, เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ, การรับหนังสือราชการ ไม่ได้จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน, บุคลากรขาดความรู้ในการจัดหมวดหมู่เอกสาร ไม่มีการจัดทำบัญชีแยกหมวดหมู่การจัดเก็บหนังสือราชการ ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารนาน, ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อทำลาย (สดใส เลิศเดช, ๒๕๖๒)

ในด้านการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรีที่ผ่านมาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ และแนวทางปฏิบัติยังไม่ถูกต้องของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ ขาดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ในการพิจารณาถ่วงถ่วงคัดแยก และจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงานไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงตามภารกิจของกลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานธุรการยังขาดความละเอียดรอบคอบ ไม่เข้าใจรูปแบบที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ และยังไม่มีความรู้ในการตรวจหนังสือราชการ ทำให้เสียเวลาในการแก้ไขหนังสือ การรับ - ส่งหนังสือมีความล่าช้า ไม่สามารถดำเนินงานได้ทันเวลาในเรื่องที่มีเงื่อนไขของเวลาในการจัดส่งหนังสือ

จากความเป็นมาและปัญหาที่พบ งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ได้ทำการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นว่า มีระบบการกลั่นกรองหนังสือราชการ การร่างตอบโต้หนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก ระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารทางราชการ คำสั่ง ระเบียบ รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในระบบการรับส่งหนังสือให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อขจัดปัญหาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่าง ๆ การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จะเป็นประโยชน์ในการสะท้อนกลับของการให้บริการงานธุรการแก่บุคลากรและกลุ่มงานต่าง ๆ ที่จะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานธุรการให้ตอบสนองกับภาระหน้าที่และความต้องการของบุคลากรในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ต่อไปและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จึงได้จัดทำโครงการวิจัยนี้ขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานด้านธุรการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๒. เพื่อศึกษาปัญหาและความคาดหวังของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๓. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

ขอบเขตการวิจัย

๑. ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
๒. เนื้อหา/ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - ๒.๑ ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง กลุ่มงาน
 - ๒.๒ ตัวแปรด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ๑๕ ข้อคำถาม ดังนี้ ๑) ด้านบริการ ๒) ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ๓) ด้านขั้นตอนกระบวนการ และ ๔) ด้านระยะเวลา
 - ๒.๓ ตัวแปรด้านปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไข ปัญหาในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - ๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๔๔ คน
 - ๓.๒ กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มประชากรที่เป็นของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) กลุ่มข้าราชการ ๒) กลุ่มพนักงานราชการ ๓) กลุ่มลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒๘ คน
๔. สถานที่วิจัย ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๕. ระยะเวลา ๑ ปี (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

ความสำคัญของการวิจัย

๑. ได้แนวทางในการให้บริการงานด้านธุรการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร การรับ - ส่งหนังสือ จัดทำร่างหนังสือโต้ตอบ ทำสำเนา ตรวจทาน จัดพิมพ์ เสนอหนังสือ จดบันทึก สรุปรายงานการประชุม การจัดเก็บ การทำลายหนังสือ การประสานงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้บริการกับกลุ่มงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

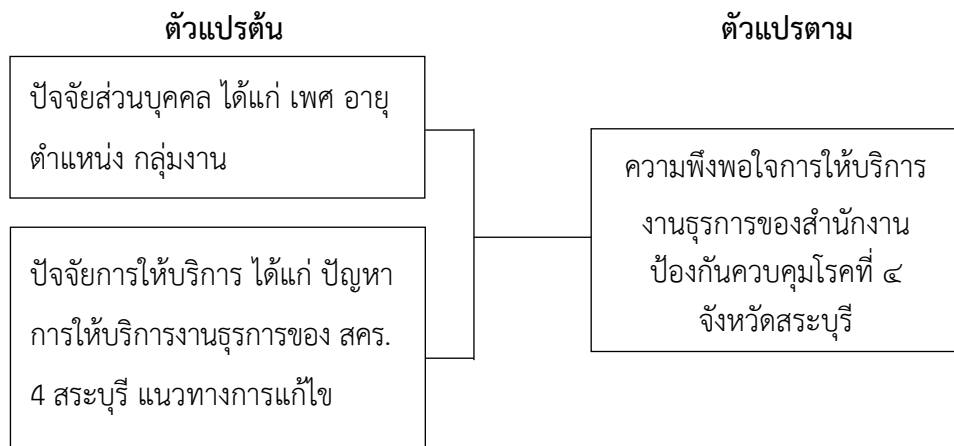
ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) กลุ่มข้าราชการ ๒) กลุ่มพนักงานราชการ ๓) กลุ่มลูกจ้างประจำ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการงานธุรการให้กับบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๔. สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการให้บริการงานธุรการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

กรอบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมนำเสนอตามลำดับดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านธุรการ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับงานด้านธุรการ

การบริหารงานธุรการมีความสำคัญเป็นงานสนับสนุนด้านการสอนและบริหารงานด้านอื่น ๆ ให้ดำเนินการไปด้วยดี โดยถือหลักความถูกต้อง ความถูกต้อง ประหยัด ได้ประโยชน์ งานธุรการ เป็นงานที่มีขอบข่ายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมาก และมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณ การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสานงานการให้บริการ งานด้านการเงินและบัญชี ด้านพัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้านการวัดและประเมินผลรวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก องค์กรต่าง ๆ

ความหมายของการบริหารงานธุรการ

งานธุรการเป็นงานประจำที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีเพื่อเป็นการให้บริการและสนับสนุนให้ฝ่ายต่าง ๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดีและเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายของงานธุรการดังนี้

หวน พินธุ์พันธ์ (๒๕๒๘) ให้ความหมายว่า การบริหารงานธุรการคือ การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริการหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรทั้งด้านงานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานบุคคล และงานบริหารทั่ว ๆ ไป เพื่อให้ดำเนินงานทุกอย่างในองค์กรบรรลุจุดหมายที่วางไว้

ภิญโญ สาร (๒๕๒๖) ให้ความหมายว่า งานธุรการและการเงินเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

หวน พินธุ์พันธ์ (๒๕๒๘) ได้ให้ความหมายการบริหารงานธุรการ คือ การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริการหน่วยงานต่าง ๆ ในหน่วยงานทั้งด้านงานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานบุคคล และงานบริหารทั่ว ๆ ไป เพื่อให้การดำเนินงานทุกอย่างในโรงเรียนบรรลุ จุดมุ่งหมายที่วางไว้

เรณู ครุฑไทย (๒๕๕๐) กล่าวถึงความหมายของการบริหารงานธุรการ หมายถึง งานธุรการ เป็นงานที่มีขอบข่ายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมาก และมีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณ การจัดเก็บและค้นหา เอกสาร การจัดเตรียมการประชุม การติดต่อประสาน งานการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ภิญโญ สาร (๒๕๔๖) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานธุรการไว้ว่า งานธุรการของหน่วยงานประกอบด้วย งานสารบรรณ การเงิน การบัญชี อาคารสถานที่ การให้บริการต่างๆแก่บุคลากรผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชน

ความสำคัญของการบริหารงานธุรการ ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

ธีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์ (๒๕๒๙) กล่าวถึงหลักการบริหารงานธุรการ ประกอบด้วย

๑. หลักความถูกต้อง ผู้บริหารองค์กรพึงกระทำตามกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน

๒. หลักความถูกต้อง ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงธรรมชาติของงานว่าเป็นงานบริการ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานนี้จะต้องมีคุณสมบัติสองประการ คือ บริการด้วยท่าทาง และบริการด้วยวาจาดี ซึ่งทั้งสองประการจะนำไปสู่ความถูกต้องของผู้รับบริการ

๓. หลักประหยัด ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องควบคุม ดูแล และจงใจให้มีการใช้ทรัพยากร การบริหารที่เป็นเงินและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการดำเนินงานอย่างประหยัดในขณะที่ทรัพยากรดังกล่าวมีอยู่อย่างจำกัด

๔. หลักประโยชน์ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดจากใช้ทรัพยากรซึ่งเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ การตัดสินใจจ่ายทรัพยากรดังกล่าว จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ช่วยให้พิจารณาได้ว่าอะไร จำเป็นต้องจัดหามาให้ก่อน และหลังตามลำดับ

๕. หลักเปิดเผยและไว้วางใจได้ ผู้บริหารต้องกระทำหลักฐานทางการเงินและบัญชีรวมทั้งการบันทึกทุกอย่างพร้อมที่จะให้พิสูจน์ได้ ตรวจสอบได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสามารถขอตรวจได้ตลอดเวลา

จรัส นองมาก (๒๕๓๘) ได้จัดขอบข่ายการบริหารงานธุรการไว้ ๗ งาน คือ

๑. งานสารบรรณ คืองานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ เริ่มตั้งแต่คิด ร่าง เขียน อ้าง กฎหมายระเบียบ พิมพ์ จัดทำสำเนา ส่ง รับ บันทึก ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ จัดเก็บเข้าที่และค้นหา

๒. งานทะเบียนและรายงาน คือ การจัดทำหลักฐานต่าง ๆ และบันทึกไว้เพื่อสะดวกในการค้นคว้าอ้างอิง วางแผน แก้ปัญหา หรือดำเนินการบริหารให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

๓. งานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย คือ มาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อดำเนินการในการ พิทักษ์รักษาคุ้มครอง ป้องกันสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ ข้าราชการส่วนราชการ และทรัพย์สินของแผ่นดินให้พ้นจากการรั่วไหล การจารกรรม การก่อวินาศกรรมและการกระทำอื่นใดที่มี ผลกระทบกระเทือนหรือเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

๔. งานประชาสัมพันธ์ คือ การดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารนโยบาย วัตถุประสงค์หรือเรื่องอื่น ๆ ตามสมควร เพื่อจงใจให้เขาเห็นด้วยหรือให้เขามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ จะได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี

๕. งานประมาณ คือ แนวทางหรือแผนการดำเนินงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยให้เสีย ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย

๖. งานการเงินและบัญชี คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน – จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและ การนำส่งเงิน การตรวจสอบเงินทุกประเภทของส่วนราชการ พร้อมทั้งการบันทึกรายการการเงินลงในบัญชีประเภทต่าง ๆ

๗. งานพัสดุ คือ การซื้อ การจ้าง การซ่อมแซม และการบำรุงรักษา การจัดทำ การแลกเปลี่ยน การเช่า การควบคุมพัสดุให้อยู่ในสภาพที่พร้อมในการใช้งาน

แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Concept)

แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Kotler: 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการท างานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น และเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็น และความเข้าใจกับความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้

บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ต่างจากระดับของการเห็นและเข้าใจในการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ว่าความคาดหวังจึงทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป

Roberts-Lombard (2009) และ Kotler (2003) ได้นิยามความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการและผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้จริง หากผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ หากผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะถูกผลักดันจากความคาดหวังจากการได้รับบริการหรือความคิดหวังที่จะได้รับจากคุณภาพ

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้าไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก Pham & Ahammad (2017) จากการศึกษาของ ฐานตรา จัทรเกตุ (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีจำนวน ๔๐๐ คน พบว่าคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อ

ความต้องการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้างคามพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกันคือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ๒๕๕๔ : ๒๗)

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ คาดหวัง จะเรียกว่าความไม่พอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่น และความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ของงานการเงินและบัญชีสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่ยอมรับโดยทั่วไปคือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อ สิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

Bernard (1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่าง ท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาซึ่งสอดคล้องกับ Hartman ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนรวม ทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการคือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ พุดจาให้ชัดเจนไพเราะ และแต่งกายให้เรียบร้อย

สรุปได้ว่าลักษณะของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัยและการแต่งกายที่เหมาะสม

๒. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น

หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรัณย์ ทิพย์บำรุง ๒๕๔๔ : ๓๙) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธณ ธนาพงศธร ๒๕๓๖ : ๓๙)

สรุปได้ว่าลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของกระทำนั้น

๓. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ ทั้งสิ้น (ชูติมา มาลัย ๒๕๓๘ : ๓๗)

ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานคือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่องค์กร รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

๔. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งที่มีวัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (๒๕๓๙) ได้เพิ่มความหมายของบริการไว้ว่า พฤติกรรมกิจกรรม หรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาคูณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการดังนี้คือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการและผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้น้ำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อเป็น การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุดนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการคือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตาม มาตรฐานที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลด ขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๕. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการมุ่งหวังความสะดวกเร็ว ความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักต้นคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการด้วย (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ๒๕๕๔ : ๒๓)

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้นการเข้าถึงบริการได้ สะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในการบริการเพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า ระยะเวลาบริการ คือ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความ รวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย และระเบียบขั้นตอนไม่ควรมาก

๖. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของ ลูกค้า และความสัมพันธ์กับลูกค้า ในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (วรรณวิมล จงจรวัยสกล ๒๕๕๑ : ๖)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความ สบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อ คุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค ๒๕๔๗ : ๒๓) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของผู้อื่น ควรให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้าง ความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้ บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอ แผนผังจุดบริการ ลำดับขั้นตอน จัดวัสดุ สำนักงานปากกาดินสอไว้สำหรับกรอกคำร้องขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์มีคู่สายมากพอ ติดต่อทาง E-mail เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับ บริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Liu & Lee (๒๐๑๖); Chiu, Liu & Tu (๒๐๑๖) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะแสดงถึง ความรู้สึก และการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพบริการจะต้องเพิ่มขึ้น และคุณภาพ การให้บริการมี ความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการซื้อสินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้น และแสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการที่ดีนั้นคือ การเอาใจใส่ลูกค้า

Parasuraman, Zeithaml & Berry (๒๐๑๓) และเชิดชาติ ตะโกจีน (๒๕๕๙) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่ง การบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการของเรานั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่าย ออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาว ซึ่งต่างก็กำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น ๕ มิติ ได้แก่

๑. รูปรธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของ พนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

๒. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่าง ถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงาน เพียงพอต่อการให้บริการ

๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

๔. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

๕. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงาน บริการ เวลาในการเปิดให้บริการ ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามกันหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวข้องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหานั้น มีความสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก และชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรชนันท์ วัฒนรงค์ (๒๕๖๖) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการสำนักงานคนบตี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ๑) ด้านด้านการให้บริการ ๒) การสื่อสารการใช้ภาษา ๓) ด้านขั้นตอนกระบวนการ และ ๔) ด้านระยะเวลา

อโนทัย งามสม และ เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (๒๕๖๔) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเสริมแรง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้แก่ ค่าตอบแทน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนา ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายงาน การบูรณาการกับสังคม ความสมดุลในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทัศนีย์ เปียทอง (๒๕๖๔) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ช่วงก่อนการใช้บริการ ผู้ใช้บริการห้องธุรการให้ความสำคัญในเรื่องอรรถาธิบายของผู้ให้บริการมากกว่าความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งการบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย และมีความเป็นมืออาชีพจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการจนเกิดความประทับใจได้ ช่วงระหว่างการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการห้องธุรการไม่ได้คำนึงถึงเรื่องระยะเวลาในการบริการเป็นสำคัญ แต่เน้นในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการห้องธุรการควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย ในส่วนของคุณภาพการบริการทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นตรงกันในการให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการให้บริการผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะสามารถช่วยเสริมคุณภาพการบริการให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการได้มากยิ่งขึ้น ในช่วงหลังจากการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสนใจในเรื่องของการประสานงานของการบริการให้มีการประเมินผลหลังจากการใช้บริการทุกครั้งเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ (๒๕๖๓) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานธุรการ-สารบรรณ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะกับการทำงาน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการ ให้บริการ การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง และการให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานการเงิน รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ

สดใส เลิศเดช (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และเพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของการปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ การรับหนังสือราชการ ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน สถานที่และเครื่องมือในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ เก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ แนวทางการแก้ไข คือ มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ จัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน มีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร จัดหาสถานที่และเครื่องมือให้พร้อมและเพียงพอสำหรับการจัดเก็บเอกสาร และมีการจัดหมวดหมู่เอกสารก่อนจัดเก็บ

สุภาพร หาชัยภูมิ (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ พบว่าจุดเด่น เจ้าหน้าที่ที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถให้บริการอย่างเต็มที่ และจุดที่ควรปรับปรุง คือการแสดงป้ายจุดให้บริการต่าง ๆ และแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการแก่นักศึกษา

ณัฐธิดา คำสุข (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาวิธีการและแนวทางการบริหารงานด้านธุรการ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการของสำนักงานเขตบางรัก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยพบว่า วิธีการและแนวทางในการบริหารงานธุรการของสำนักงานเขตบางรัก มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของเจ้าพนักงานธุรการ โดยสำนักงานข้าราชการกรุงเทพมหานคร (กก.) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบในเรื่องของเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านธุรการ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางาน ควรมีการจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการเห็นความสำคัญในการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร มีการประเมินประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ

อ้อยทิพย์ สมกุล (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียนสังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และผลสำเร็จในการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้อำนวยการโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบงานธุรการ และครูธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้อำนวยการโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบงานธุรการ และครูธุรการโรงเรียน จำแนกตามเพศ ขนาดโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน และสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ต่างกัน และหาแนวทางที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพงานธุรการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจาก งานธุรการ งานสารบรรณ ได้รับการเอาใจใส่จากผู้อำนวยการโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในการดำเนินงาน มีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบได้ตรงตามความรู้ความสามารถในการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องมาจากงานธุรการ เป็นงานที่มีระเบียบแบบแผน แนวทางในการปฏิบัติที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ศึกษาเทคนิคงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามและประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

สุธาสินี คำสนอง (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน มี ๔ องค์ประกอบ คือ ๑) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานสารบรรณ ๒) ขอบข่ายงานสารบรรณ ๓) กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ และ ๔) เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน พบว่ามีความ

เหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ เป็นสิ่งที่เอื้อให้การดำเนินงานสารบรรณประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูที่ดูแลงานสารบรรณ ความสามารถในการจดจำรายละเอียดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณได้ถูกต้องและมีการเอาใจใส่งาน จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงานโดยวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทักษะคิดต่อการบริหารงานสารบรรณซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้บรรลุตามเป้าหมายที่ทางโรงเรียนกำหนดไว้

ฉัตรชัย ตันตรานนท์ (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไป โรงเรียนวชิรวิทย์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานทั่วไป ปัญหาการบริหารงานทั่วไปและแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์ เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า สภาพการบริหารงานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์ เชียงใหม่ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยงานที่มีการปฏิบัติจากระดับมากที่สุด คือ งานการบัญชี รองลงมา ได้แก่ งานโสตทัศนูปกรณ์ งานทะเบียน งานการประชุมสัมพันธ งานการเงิน และงานสารบรรณ ตามลำดับ สำหรับสภาพปัญหาการบริหารงานบริหารทั่วไปที่สำคัญ ได้แก่ โรงเรียนขาดบุคลากรที่รับผิดชอบที่มีการระบุน้ำที่หรือภาระงานที่ชัดเจน ขาดการพัฒนาบุคลากร และบุคลากรมีภาระหน้าที่หลายหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งโรงเรียนมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้งทำให้งานไม่ต่อเนื่องและมีข้อมูลต่าง ๆ ไม่เป็นปัจจุบัน แนวทางในการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์เชียงใหม่ พบว่า การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมจะต้องอาศัยแนวทาง ได้แก่ การปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานโดยเน้นการปฏิบัติงานอย่างรับผิดชอบ รวดเร็ว และไม่เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้รับบริการทุกคน พัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้มีความรู้ความสามารถในงานของตน เพื่อให้สามารถบริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่พอเพียงและเหมาะสมต่อการให้บริการโดยควรได้รับการสนับสนุนด้านนโยบายและงบประมาณจากโรงเรียนอย่างเพียงพอ มีการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารและระบบการค้นหาที่ทันสมัยรวดเร็ว มีการสื่อสารในองค์กรที่เป็นระบบและรวดเร็ว

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตการวิจัย

๑. ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
๒. เนื้อหา/ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - ๒.๑ ตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง กลุ่มงาน
 - ๒.๒ ตัวแปรด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ๑๕ ข้อคำถาม ดังนี้ ๑) ด้านบริการ ๒) ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ๓) ด้านขั้นตอนกระบวนการ และ ๔) ด้านระยะเวลา
 - ๒.๓ ตัวแปรด้านปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไข ปัญหาในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - ๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๔๔ คน
 - ๓.๒ กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มประชากรที่เป็นของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๓ ประเภท ได้แก่ ๑) กลุ่มข้าราชการ ๒) กลุ่มพนักงานราชการ ๓) กลุ่มลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒๘ คน
๔. สถานที่วิจัย ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี
๕. ระยะเวลา ๑ ปี (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

วิธีดำเนินการวิจัย

๑. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire Form) ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี โดยผู้วิจัยได้นำมาจากการศึกษาของ ภัทธชนันท์ ธารรงค์ (๒๕๖๖) ทดสอบความเชื่อมั่นที่ ๐.๗๘๒ โดยแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง กลุ่มงานที่ปฏิบัติ โดยคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน ๔ ข้อคำถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ข้อคำถาม โดยกำหนดวัดความพึงพอใจตาม Likert Scale ออกเป็น ๔ ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การแปลผล การแปลผลความพึงพอใจ โดยนำคะแนนความพึงพอใจของแต่ละข้อมาคำนวณรวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยแบ่งคะแนนออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ น้อย ปานกลาง มาก โดยใช้สูตรค่าพิสัย

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{3} = 1$$

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๒.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๒.๐๑ - ๓.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๑ - ๓.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไขปัญหานี้ในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี โดยเป็นข้อคำถามแบบเติมคำตอบในช่องว่าง จำนวน ๓ ข้อคำถาม

๒. การสร้างและตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ คน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาค่า IOC ได้ค่า เท่ากับ ๐.๙๗ แล้วนำกลับมาปรับปรุงตามคำแนะนำและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยกำหนดผู้ตอบที่กำหนดไว้ในงานวิจัย เป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๑๒๘ คน

๔. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนักวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

๔.๑ ผู้วิจัยทำหนังสือถึงหัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดเก็บรวบรวมข้อมูล

๔.๒ จัดส่งเอกสารขอความร่วมมือได้แก่เป้าหมาย ด้วยการทำ QR code แบบสอบถาม และให้กลุ่มเป้าหมายสแกนเพื่อตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์

๔.๓ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ทั้งจากการสอบถามผ่านระบบออนไลน์

๔.๔ นำข้อมูลเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์และเขียนรายงาน

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๕.๑ ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา นำเสนอเป็นความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕.๒ ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ด้วยการตีความ สร้างข้อสรุปและวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ ๔ ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๒๘ คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๘ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ ๓ ปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไขปัญหาในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้นำเสนอตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ กลุ่มงาน ตำแหน่ง โดยนำข้อมูลเป็นค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย มีรายละเอียด ดังนี้

๑. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๔ และเพศชาย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (N = ๑๑๓)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๙	๒๕.๖๖
หญิง	๘๔	๗๔.๓๔
รวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

๒. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๑ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๗ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐ และช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๑ ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (N = ๑๑๓)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๒๑-๓๐ ปี	๒๐	๑๗.๗๐
๓๑-๔๐ ปี	๓๙	๓๔.๕๑
๔๑-๕๐ ปี	๓๕	๓๐.๙๗
๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๑๖.๘๑
รวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

๓. **กลุ่มงาน** พบว่า กลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๙ รองลงมา ได้แก่ ศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๓ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๖ และ กลุ่มโรคติดต่อ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๖ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติ (N = ๑๑๓)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงาน		
กลุ่มบริหารทั่วไป	๒๗	๒๓.๘๙
กลุ่มพัฒนานวัตกรรมวิจัย และเครือข่าย	๗	๖.๑๙
กลุ่มพัฒนาองค์กร และบุคคล	๗	๖.๑๙
กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนงาน	๕	๔.๔๒
กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข	๗	๖.๑๙
กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม	๙	๗.๙๖
กลุ่มโรคติดต่อ	๙	๗.๙๖
กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง	๕	๔.๔๒
กลุ่มโรคไม่ติดต่อ	๖	๕.๓๑
กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ	๙	๗.๙๖
กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค	๗	๖.๑๙
ศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน	๑๑	๙.๗๓
รวม	๑๑๓	๑๐๐.๐๐

๔. **ตำแหน่ง** พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านวิชาการ คือ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๑ รองลงมา คือ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๕ ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๓ และตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตามลำดับ ในส่วนสายงานสนับสนุน พบสูงสุดอยู่ในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างประจำพบว่า ตำแหน่งพนักงานขับรถมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๔ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง (N = ๑๑๓)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
นักวิชาการสาธารณสุข	๔๖	๔๐.๗๑
พยาบาลวิชาชีพ	๑๐	๘.๘๕
นักเทคนิคการแพทย์	๕	๔.๔๓
นักจัดการงานทั่วไป	๔	๓.๕๔
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๒	๑.๗๗
นักทรัพยากรบุคคล	๒	๑.๗๗
นิติกร	๒	๑.๗๗

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง (N = ๑๑๓) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เภสัชกร	๑	๐.๘๙
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๑	๐.๘๙
นักกฎหมาย	๒	๑.๗๗
นักวิชาการสถิติ	๑	๐.๘๙
นักวิชาการพัสดุ	๑	๐.๘๙
นักประชาสัมพันธ์	๑	๐.๘๙
นักวิชาการเผยแพร่	๑	๐.๘๙
เจ้าพนักงานธุรการ	๘	๗.๐๘
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๔	๓.๕๔
เจ้าพนักงานสาธารณสุข	๔	๓.๕๔
เจ้าพนักงานพัสดุ	๒	๑.๗๗
เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์	๑	๐.๘๙
เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑	๐.๘๙
เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	๑	๐.๘๙
พนักงานสถิติ	๑	๐.๘๙
พนักงานปฏิบัติการควบคุมพาหะนำโรค ระดับ ๓	๑	๐.๘๙
พนักงานขับรถยนต์	๑๑	๙.๗๔
รวม	๑๑๓	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๑. ด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านบริการ” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร ($\bar{x}=3.52$, $SD=.50$) รองลงมา ได้แก่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) และ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=3.42$, $SD=.59$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านบริการ”

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD.	ผลการประเมิน
๑. ด้านบริการ			
๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร	๓.๕๒	๐.๕๐	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	๓.๔๔	๐.๕๘	พึงพอใจมาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๔๒	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	๓.๔๑	๐.๕๗	พึงพอใจมาก
ตรงกับความต้องการ			
๑.๕ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	๓.๔๑	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
รวม	๓.๔๔	๐.๕๗	พึงพอใจมาก

๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.43$, $SD=.56$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ($\bar{x}=3.50$, $SD=.52$) รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม ($\bar{x}=3.43$, $SD=.59$) และ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก ($\bar{x}=3.42$, $SD=.56$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา”

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD.	ผลการประเมิน
๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา			
๒.๑ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม	๓.๕๐	๐.๕๒	พึงพอใจมาก
๒.๒ การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม	๓.๔๓	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
๒.๓ สื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ	๓.๔๑	๐.๕๙	พึงพอใจมาก
๒.๔ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก	๓.๔๒	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
๒.๕ อธิบาย แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการใช้ภาษาราชการได้	๓.๔๒	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
รวม	๓.๔๓	๐.๕๖	พึงพอใจมาก

๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านขั้นตอนกระบวนการ” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.37$, $SD=.59$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{x}=3.47$, $SD=.57$) รองลงมา ได้แก่ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.44$, $SD=.53$) และ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง ($\bar{x}=3.39$, $SD=.56$) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านขั้นตอนกระบวนการ”

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD.	ผลการประเมิน
๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ			
๓.๑ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓.๔๔	๐.๕๓	พึงพอใจมาก
๓.๒ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	๓.๒๕	๐.๖๗	พึงพอใจมาก
๓.๓ กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	๓.๒๙	๐.๖๒	พึงพอใจมาก
๓.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	๓.๔๗	๐.๕๗	พึงพอใจมาก
๓.๕ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง	๓.๓๙	๐.๕๖	พึงพอใจมาก
รวม	๓.๓๗	๐.๕๙	พึงพอใจมาก

๔. ด้านระยะเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านระยะเวลา” อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.34$, $SD=.55$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ($\bar{x}=3.38$, $SD=.55$) รองลงมา การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ($\bar{x}=3.36$, $SD=.57$) และ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ($\bar{x}=3.34$, $SD=.62$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านระยะเวลา”

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD.	ผลการประเมิน
๔. ด้านระยะเวลา			
๔.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	3.30	0.58	พึงพอใจมาก
๔.๒ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	3.32	0.63	พึงพอใจมาก
๔.๓ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.34	0.62	พึงพอใจมาก
๔.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	3.36	0.57	พึงพอใจมาก
๔.๕ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน	3.38	0.55	พึงพอใจมาก
รวม	3.34	0.59	พึงพอใจมาก

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.38$, $SD=.54$) สำหรับรายด้านพบว่า ด้านบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) รองลงมาเป็นด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ($\bar{x}=3.43$, $SD=.56$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ในประเด็น “ระดับความพึงพอใจภาพรวม”

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	$\bar{x}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านบริการ	3.44	0.57	พึงพอใจมาก
๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา	3.43	0.56	พึงพอใจมาก
๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ	3.37	0.59	พึงพอใจมาก
๔. ด้านระยะเวลา	3.34	0.59	พึงพอใจมาก
ภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน	3.38	0.54	พึงพอใจมาก

ส่วนที่ ๓ ปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไขปัญห
ในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

จากการสอบถามข้อมูลปัญหาของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัด
สระบุรี จากผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน ๑๑๓ คน พบว่า

ประเด็น	ปัญหาการดำเนินงาน	การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหในอนาคต
๑. ระบบงาน ธุรการ	- ภาระงานของเจ้าหน้าที่ ธุรการกลุ่มมีมากเกินไป เนื่องจากต้องมีการกิจ ในการออกปฏิบัติงานนอก พื้นที่ ส่งผลให้วันที่ไม่ได้อยู่ สำนักงาน มีหนังสือที่ไม่ได้ดำเนินการ จำนวนมาก กรณีที่เป็น หนังสือที่ต้องดำเนินการ ทันที ทำให้เกิดความล่าช้า ส่งงาน ไม่ทันกำหนดเวลา	- มอบหมายเจ้าหน้าที่ธุรการ กลาง ดูแลรับผิดชอบประจำ กลุ่มงาน ๑ คนต่อ ๒ กลุ่ม งาน มีหน้าที่ รับ ส่ง และ ตรวจทานหนังสือให้กับกลุ่ม งาน	- วางแผนบริหารจัดการ บุคลากรของกลุ่มงาน โดยให้อยู่สำนักงาน อย่างน้อย ๑ คน เพื่อ ปฏิบัติงานด้านธุรการ - มีเจ้าหน้าที่ธุรการกลาง นั่งประจำทุกกลุ่มงาน เพื่อรับผิดชอบงานธุรการ ของกลุ่มงานทั้งหมด - มีการประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่ม และเจ้าหน้าที่ธุรการกลาง ให้สามารถดำเนินการแทน กันได้ กรณีที่เป็นงาน เร่งด่วน
	- ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน ไม่ตอบสนองต่อ ความต้องการใช้งานใน บางส่วน ไม่สามารถเรียกดู รายงานรายปีได้ ขาดความ คล่องตัวในการปฏิบัติงาน และยังพบปัญหาในการใช้ งานระบบ เช่น การออกเลข ซ้ำ ไม่มีการแจ้งเตือน เมื่อมี หนังสือเข้า	- ใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของ กรมควบคุมโรคในการ ปฏิบัติงานธุรการและ สารบรรณ	- ใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ที่รองรับ การปฏิบัติงานด้วยลายมือ ชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดย ปรับปรุงการใช้งานระบบฯ ให้สามารถตอบสนองต่อ การใช้งานที่มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๒. ขั้นตอน การปฏิบัติงาน	- การเสนอ/ส่งต่อหนังสือ ราชการภายในหน่วยงาน ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ สามารถเข้าใช้ระบบเพื่อ ตรวจสอบ หรือค้นหา	- กำหนดแนวทางการปฏิบัติ/ แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ซึ่งในประเด็น ของการนำส่งหนังสือจากงาน ธุรการถึงกลุ่มงานเจ้าของเรื่อง	- มีการบันทึกสถานะของ หนังสือในแต่ละขั้นตอนลง ในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ธุรการ สามารถ

ประเด็น	ปัญหาการดำเนินงาน	การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหาในอนาคต
	หนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หรือไม่สามารถติดตามสถานะของหนังสือได้ กรณีมีหนังสือสูญหาย จึงไม่ทราบว่าหายในขั้นตอนใด	ให้มีการลงชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน - แจ้งเวียนแนวทางฯ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มงานรับทราบ - มอบหมายเจ้าหน้าที่ธุรการกลาง เป็นผู้รับผิดชอบดูแลเข้าใช้ระบบฯ รวมถึงตรวจสอบติดตามสถานะของหนังสือในระบบฯ	ตรวจสอบได้ว่าหนังสือนั้น ๆ อยู่ในขั้นตอนใด - ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับการปฏิบัติงานด้วยการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยระบบฯ มีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน เช่น ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับผู้ใช้งานทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถเข้าตรวจสอบหรือติดตามสถานะของหนังสือได้ด้วยตนเอง
	- การนำส่งหนังสือระหว่างอาคารสำนักงานของหน่วยงาน ทั้ง ๓ อาคาร มีหนังสือสูญหาย	- มีการจัดรับ - ส่งหนังสือ, แฟ้มเสนอผู้บริหาร วันละ ๒ ครั้ง ในเวลา ๑๐.๓๐ น. และ ๑๔.๓๐ น. และให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการกลาง จำนวน ๑ คน เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการรับ - ส่งหนังสือ และสำหรับในกรณีมีหนังสือเร่งด่วนในระหว่างวัน นอกเหนือจากเวลาที่กำหนด มีการจัดรถ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสำหรับ รับ - ส่งหนังสือตลอดทั้งวัน - มีการจัดทำสมุดคุมทะเบียนส่งหนังสือ และให้มีการลงชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐาน	- ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่รองรับการปฏิบัติงานด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการหนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ รวมทั้งลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
	- ขั้นตอนในการเสนอหนังสือมีความยุ่งยากซับซ้อน	- มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ/แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)	- ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานรับ - ส่ง และเสนอหนังสือ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

ประเด็น	ปัญหาการดำเนินงาน	การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหในอนาคต
๓. เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ธุรการ	- การตรวจทานรูปแบบ/ เนื้อหาของหนังสือราชการ ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน	- เจ้าหน้าที่ตรวจทานหนังสือ โดยยึดระเบียบ งานสารบรรณฯ และแนวทาง การจัดทำหนังสือที่กรม ควบคุมโรคและหน่วยงาน กำหนด	- ประชุมผู้เกี่ยวข้องกับ งานด้านธุรการและสาร บรรณ เพื่อกำหนด มาตรฐานกลางในการ จัดทำหนังสือ
	- ใช้ระยะในการตรวจทาน หนังสือนาน ทำให้จัดส่ง หนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ ทันเวลา	- เจ้าหน้าที่ตรวจทานหนังสือ โดยยึดระเบียบ งานสารบรรณฯ และแนวทาง การจัดทำหนังสือที่กรม ควบคุมโรคและหน่วยงาน กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดใน การจัดทำหนังสือแต่ละเรื่อง ค่อนข้างมาก อาจทำให้ต้องใช้ ระยะเวลาในการปฏิบัติ	- ผู้ปฏิบัติงาน มีการ ประสานกับเจ้าหน้าที่ ธุรการกลางให้ทราบถึง ข้อจำกัดของระยะเวลาใน การจัดส่งหนังสือ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ธุรการกลาง สามารถบริหารจัดการงาน ที่มีความเร่งด่วนให้ สามารถดำเนินการต่อได้ ทันในระยะเวลาที่กำหนด
	- ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดประสบการณ์/ ความเชี่ยวชาญ หรือมีการ ตีความผิดพลาดในการใช้ ระเบียบ/แนวทางปฏิบัติที่ เกี่ยวข้องกับงานธุรการและ สารบรรณ	- ศึกษาจากระเบียบงานสาร บรรณฯ และแนวทางการ ปฏิบัติงานธุรการของกรม ควบคุมโรค รวมทั้งแนวทาง การปฏิบัติงานธุรการภายใน หน่วยงาน - ปรึกษาผู้มีประสบการณ์ใน งานด้านธุรการและสารบรรณ ภายในหน่วยงาน	- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานด้านธุรการ เชิญ ผู้เชี่ยวชาญในงานด้าน ธุรการและสารบรรณจาก ภายนอก มาถ่ายทอดให้ ความรู้ มีการพูดคุยหารือ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างบุคลากรใน หน่วยงาน
	- การคัดกรองหนังสือในบาง เรื่อง ไม่ตรงกับภารกิจของ กลุ่มงาน ทำให้เสียเวลาในการส่ง หนังสือไปยังกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ	- ใช้แนวทางในการคัดกรอง หนังสือที่หน่วยงานจัดทำขึ้น ซึ่งพิจารณาจากหน่วยงานเป็น หลัก ไม่ได้พิจารณาจาก เนื้อหาในหนังสือ จึงทำให้ หนังสือบางเรื่อง มีเนื้อหาไม่ ตรงกับภารกิจของกลุ่มงาน - มีการประสานไปยัง ผู้รับผิดชอบงานโดยตรงก่อน ส่งหนังสือไปให้	- ทบทวนและปรับปรุง แนวทางการคัดกรอง หนังสือให้เหมาะสม เป็น ปัจจุบัน และมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาทั้งหน่วยงาน เนื้อหา และภารกิจงาน ของแต่ละกลุ่ม ให้ สอดคล้องกัน - มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรใน

ประเด็น	ปัญหาการดำเนินงาน	การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหในอนาคต
			หน่วยงานทุกกลุ่มงาน ให้ ชัดเจนในเรื่องขอบเขต ความรับผิดชอบหรือ ภารกิจของกลุ่มงานต่าง ๆ

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Descriptive Study) โดยผสมผสานงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

๑. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๔ และเพศชาย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๖

๒. อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๑ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๗ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๐ และช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๑ ตามลำดับ

๓. กลุ่มงาน พบว่า กลุ่มที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘ รองลงมา ได้แก่ ศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๓ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๖ กลุ่มโรคติดต่อ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๖ กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ กลุ่มพัฒนาองค์กร และบุคคล จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมวิจัย และเครือข่าย จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๙ กลุ่มโรคไม่ติดต่อ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๑ กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนงาน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๒ กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๒ ตามลำดับ

๔. ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านวิชาการ คือ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๑ รองลงมา คือ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๕ ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๓ และตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตามลำดับ ในส่วนสายงานสนับสนุน พบสูงสุดอยู่ในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๘ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๔ ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างประจำพบว่า ตำแหน่งพนักงานขับรถมากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๑. ด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านบริการ” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร ($\bar{x}=3.52$, $SD=.50$) รองลงมา ได้แก่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) และ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=3.42$, $SD=.59$) ตามลำดับ

๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.43$, $SD=.56$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ($\bar{x}=3.50$, $SD=.52$) รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม ($\bar{x}=3.43$, $SD=.59$) และ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก ($\bar{x}=3.42$, $SD=.56$) ตามลำดับ

๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านขั้นตอนกระบวนการ” ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.37$, $SD=.59$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{x}=3.47$, $SD=.57$) รองลงมา ได้แก่ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.44$, $SD=.53$) และ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง ($\bar{x}=3.39$, $SD=.56$) ตามลำดับ

๔. ด้านระยะเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี ใน “ด้านระยะเวลา” อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.34$, $SD=.59$) โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ($\bar{x}=3.38$, $SD=.55$) รองลงมา การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว ($\bar{x}=3.36$, $SD=.57$) และ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ($\bar{x}=3.34$, $SD=.62$) ตามลำดับ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.38$, $SD=.54$) สำหรับรายด้านพบว่า ด้านบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}=3.44$, $SD=.57$) รองลงมาเป็นด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ($\bar{x}=3.43$, $SD=.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านปัญหาการดำเนินงาน การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนา/แก้ไข ปัญหาในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี พบว่า

๑. ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการงานธุรการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่งานธุรการมีแนวทางในการตรวจหนังสือหรือให้คำแนะนำที่ต่างกัน ทำให้เกิดความสับสน หรือต้องแก้ไขหนังสือหลายรอบ

๑.๒ หนังสือบางเรื่องมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ทำให้การเดินทางของหนังสือล่าช้า

๑.๓ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงาน มีความเข้าใจขั้นตอนของหนังสือไม่ตรงกัน

๑.๔ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานไม่ทราบสถานะของหนังสือว่าอยู่ในขั้นตอนใด

๑.๕ การประสานงาน/ติดตามหนังสือมีความล่าช้า

๑.๖ ไม่มีเจ้าหน้าที่ธุรการประจำกลุ่ม ทำให้บางงานมีความล่าช้า

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๒.๑ การลำดับขั้นตอนการนำส่งหนังสือควรให้สอดคล้องกับบริบทอำนาจหน้าที่ของแต่ละกลุ่มจะสามารถลดขั้นตอนและความซับซ้อนของงานเวลาได้มากขึ้น

๒.๒ ให้มีการปรับแนวปฏิบัติ เรื่อง ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่ม ควรเป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม

๒.๓ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการประจำกลุ่ม ครอบคลุมกลุ่มงาน กลุ่มละ ๑ คน

๒.๔ ให้มีระบบการติดตามสถานะของหนังสือแบบ real time

๒.๕ เพิ่มรอบการจัดส่งหนังสือระหว่างอาคารให้มากขึ้น โดยเฉพาะกรณีเร่งด่วน

๒.๖ ให้จัดทำขั้นตอนการเสนอหนังสือแจ้งเวียนให้ทราบทุกกลุ่ม

๒.๗ ควรจัดทำรูปแบบของหนังสือแต่ละประเภทเป็นมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาด

๒.๘ ควรใช้เทคโนโลยีแทนกระดาษ ๑๐๐%

๒.๙ มีแบบฟอร์มกลางในกิจกรรมที่ทำบ่อย เช่น ฟอร์มจัดซื้อ-จ้างรถ และน้ำมัน กรณีเร่งด่วน/ไม่เร่งด่วน หรือกิจกรรมอื่น ๆ

๒.๑๐ ปรับระบบหนังสือให้มีการสั่งการจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ เพื่อลดขั้นตอนหนังสือ และความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน

๒.๑๑ ให้งานธุรการ มีการสอนงานกันและมีการประชุมเพื่อหารือ ปรับปรุงระบบงาน ให้เข้าใจตรงกัน และนำข้อติดขัดหารือกันเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ชัดเจน คล่องตัว

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จำนวน ๑๑๓ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๓๔ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี มากที่สุดร้อยละ ๓๔.๕๑ และช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๓๐.๙๗ ส่วนใหญ่ทำงานในกลุ่มบริหารทั่วไป ร้อยละ ๒๓.๘๙ รองลงมาศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน ร้อยละ ๙.๗๓ ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสายงานด้านวิชาการ คือ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ ๔๐.๗๑ และตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ ๘.๘๕ ในส่วนสายงานสนับสนุน พบสูงสุดอยู่ในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ร้อยละ ๗.๐๘ และตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ร้อยละ ๓.๕๔ ส่วนลูกจ้างประจำพบในกลุ่มพนักงานขับรถยนต์ ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี จะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มของเจ้าหน้าที่รุ่นใหม่หรือกลุ่มที่บรรจุเข้ารับราชการที่มีอายุน้อยไม่มากนัก และเป็นเพศหญิง ทำงานสายวิชาการ ดังนั้นการเรียนรู้เรื่องงานธุรการ งานจัดการระบบเอกสาร งานสารบรรณ ยังอาจมีความไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการร่างและโต้ตอบหนังสือราชการได้ง่าย ประกอบกับการเป็นสายงานวิชาการมากที่สุด ทั้งกลุ่มของนักวิชาการสาธารณสุข และสายพยาบาลวิชาชีพ ที่เป็นสายงานหลักขององค์กร อาจจะทำให้ความเข้าใจในระบบงานธุรการยังมีไม่มากนัก และไม่มีเวลาที่จะมาทำเอกสารหรือหนังสือทางราชการ จึงมีการขอให้จัดเจ้าหน้าที่ธุรการลงไปทำงานในกลุ่มงาน หรือต้องการให้เจ้าหน้าที่ธุรการเป็นคนจัดทำเอกสาร หนังสือราชการให้เป็นส่วนใหญ่

ในด้านการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรชนันท์ รามรงค์ (๒๕๖๖) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ๑) ด้านด้านการให้บริการ ๒) การสื่อสารการใช้ภาษา ๓) ด้านขั้นตอนกระบวนการ และ ๔) ด้านระยะเวลา เช่นกัน ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถเก็บประเด็นนำไปพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นได้มาก ทั้งในด้านการให้บริการ ในประเด็นการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ หรือการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ในด้านการสื่อสารการใช้ภาษา ที่ต้องเน้นการติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม สื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก ในด้านขั้นตอนกระบวนการ เน้นการให้บริการที่มีความเสมอภาค ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง ในด้านระยะเวลาของการให้บริการต้องเน้น การกำหนดกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว และการได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ (๒๕๖๓) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณของ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน ในส่วนการศึกษาของทัศนีย์ เปียทอง (๒๕๖๔) ให้มุ่งเน้นเรื่องอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ เรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการห้องธุรการควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย และเรื่องของการประสานงานของการบริการ

ในด้านการพัฒนาต้องเพิ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นระยะและต่อเนื่อง พยายามที่จะเพิ่มการช่วยเหลือกลุ่มงานต่าง ๆ ในด้านการตรวจสอบเอกสาร หนังสือราชการก่อนเสนอผู้บริการ เพื่อลดการผิดพลาดของเอกสารก่อนส่งออกไปนอกสำนักงาน เนื่องจากในปัจจุบันการเกษียณของเจ้าหน้าที่ทำให้การบรรจุเข้าทำงานในสายงานสนับสนุนเป็นไปได้ยากมาก ทำให้ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ธุรการจำนวนมาก การจัดสรรตำแหน่งก็ไม่มาสนับสนุน จึงจำเป็นต้องเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งสายงานสนับสนุนและสายวิชาการให้สามารถจัดการเอกสารราชการได้ด้วยตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาเอกสาร คู่มือการทำงานด้านธุรการงานสารบรรณ คำสั่ง ฯลฯ ให้สามารถใช้งานภายในกลุ่มงานต่าง ๆ ได้จริงยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับข้อเสนอของสดใส เลิศเดช (๒๕๖๒) ที่เสนอว่า เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ มีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ส่วนนันทิยา คำสุข (๒๕๖๒) เสนอว่าควรมีการพัฒนางานด้วยการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการอย่างสม่ำเสมอ นำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้าน สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการเห็นความสำคัญในการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ในส่วนของอ้อยทิพย์ สมกุล (๒๕๖๒) เสนอว่า ต้องมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ศึกษาเทคนิคงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามและประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

๑. การพัฒนาศูนย์ตรวจสอบหนังสือราชการ ขึ้นมาทดแทนการกระจายเจ้าหน้าที่ธุรการลงไปทำงานในกลุ่มงาน เนื่องจากอัตรากำลังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนกลุ่มงานที่เพิ่มขึ้น
๒. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานทางด้านการจัดการเอกสารทางราชการ ให้เป็นแนวทางในการจัดทำหนังสือราชการให้กลุ่มงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์
๓. พัฒนาสื่อการสอนด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานเอกสารทางราชการทุกประเภท ในลักษณะสื่อออนไลน์ และเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

บรรณานุกรม

- จินตนาภรณ์ แสงทอง. (๒๕๖๕). ปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการของพนักงานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์. หนองบัวลำภู : องค์การบริหารส่วนตำบลนาออก.
<https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/7492018-05-03.pdf>
- จิตติมา รักนาค. (๒๕๔๗). บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง. สถาพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- จำรัส นองมาก. (๒๕๓๘). การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงเรียนเอกชน แนวทางพัฒนาเพื่อเสริมบทบาทการแบ่งเบาภาระของรัฐ. กรมศาสนา.
- ฉัตรชัย ตันตรานนท์. (๒๕๖๒). การศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริหารทั่วไปโรงเรียนวชิรวิทย์ เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. <https://etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-135-file01-2017-01-30-10-05-56.pdf>
- ชุดิมา มาลัย. (๒๕๓๘). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศรีสมิติเวช. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐานุตรา จัทรเกตุ. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทัศนีย์ เปียทอง. (๒๕๖๔). การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรวุฒิ ประทุมณพรัตน์. (๒๕๒๙). การบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- ณัฐธิดา คำสุข. (๒๕๖๒). ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/154>
- ภัทรชนันท์ ธารรงค์. (๒๕๖๖). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ๕(๒), ๓๔-๔๕.
- ภิญโญ สาธร. (๒๕๕๖). การบริหารงานธุรการในโรงเรียน. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เรณู ครุฑไทย. (๒๕๕๐). การจัดและการบริหารงานธุรการ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานธุรการ-สารบรรณ. รายงานการวิจัย. โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์.
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ. บริษัทประชาชน จำกัด.
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๘). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘. เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๙๙ ง วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๔๘.

- สุธาสินี คำสอนง. (๒๕๖๒). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=57421236141
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (๒๕๖๒). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. <https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562/M127099/Hachaiyaphum%20Supaporn.pdf>
- สดใส เลิศเดช. (๒๕๖๒). การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/hssnsru/article/download/241649/164393>
- หวน พินธุ์พันธ์. (๒๕๕๘). การบริหารโรงเรียน. โอเดียนสโตร์.
- อนุวัต สงสม. (๒๕๕๗). แบบจำลองสมการโครงสร้างการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ๓(๒), ๕๑-๕๖.
- อนันทย งามสม และ เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์. (๒๕๖๔). ปัจจัยเสริมแรงความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานอัยการ ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ๑(๒), ๗๖-๙๓.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อ้อยทิพย์ สมกุล. (๒๕๖๑). สภาพปัญหาและผลสำเร็จในการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=58421229103
- Liu, C.H.S., & Lee, T. (2016). Elsevier Abstract Drawing on an overarching framework of marketing theory. *Journal of Air Transport Management*. 52(1), 42-54. 41
- Roberts-Lombard, M.. (2009). Customer retention strategies implemented by fast food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. *African Journal of Marketing Management*, 1(2), 70-80.
- Mullins, L. T. (1985). *Management and organizational behavior*. London: Pitman. Odin, Y., Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 124, 332-342.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.

Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fast food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. *African Journal of Marketing Management*, 1 (2), 70-80.

Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer expectations*. New York: Free.

ภาคผนวก

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจ
๒. แบบสัมภาษณ์

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการงานธุรการ
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

๑. ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน หรือกรอกข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านด้วยความเป็นจริง

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ สคร.๔ สระบุรี

๓. ข้อมูลการตอบแบบสอบถามถือเป็นความลับ จะไม่มีการนำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจะนำเสนอในภาพรวม จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุปี

๓. กลุ่มงาน
- ☐ กลุ่มบริหารทั่วไป
 - ☐ กลุ่มพัฒนาองค์กรและบุคคล
 - ☐ กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนงาน
 - ☐ กลุ่มพัฒนานวัตกรรมวิจัย และเครือข่าย
 - ☐ กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ
 - ☐ กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
 - ☐ กลุ่มโรคติดต่อ
 - ☐ กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง
 - ☐ กลุ่มโรคไม่ติดต่อ
 - ☐ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
 - ☐ กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค
 - ☐ ศูนย์สาธิตเวชศาสตร์ป้องกัน
 - ☐ กลุ่มกฎหมายและเลขานุการ

๓. ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานธุรการ

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ สคร.๔ สระบุรี

๓. ข้อมูลการตอบแบบสอบถามถือเป็นความลับ จะไม่มีการนำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจะนำเสนอในภาพรวม จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากที่สุด

๔. ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการงานธุรการ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๔ หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน ๓ หมายถึง พอใจมาก

คะแนน ๒ หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านบริการ				
๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร				
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ				
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว				
๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ				
๑.๕ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้				
๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา				
๑.๑ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม				
๑.๒ การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม				
๑.๓ สื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ				
๑.๔ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก				
๑.๕ อธิบาย แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการใช้ภาษาราชการได้				
๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ				
๑.๑ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง				
๑.๒ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน				
๑.๓ กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน				
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค				
๑.๕ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง				
๔. ด้านระยะเวลา				
๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน				
๑.๒ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด				
๑.๓ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน				

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว				
๑.๕ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน				
๕. ระดับความพึงพอใจภาพรวม				
๑. ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานธุรการโดยภาพรวม				

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลด้านปัญหาการดำเนินงาน และข้อเสนอเพื่อการพัฒนาของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

๑. ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรุณาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการดำเนินงาน และข้อเสนอเพื่อการพัฒนาในอนาคตของการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

๒. ข้อมูลการตอบแบบสอบถามถือเป็นความลับ จะไม่มีการนำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจะนำเสนอในภาพรวม จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานธุรการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมมากที่สุด

ข้อคำถาม

ประเด็น	ปัญหาการดำเนินงาน	การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา/ แก้ไขปัญหาในอนาคต
๑. ระบบงานธุรการ			
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาการดำเนินงาน			

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามความพึงพอใจ โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	๑	๒	๓	๓	๑.๐๐	
๑. ด้านบริการ						
๑.๑ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	๑	๒	๓			
๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ ให้คำปรึกษาและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๒. ด้านการสื่อสารการใช้ภาษา						
๑.๑ ติดต่อสื่อสาร ประสานงานด้วยถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ การสื่อสารเข้าใจง่าย กระชับ รอบคอบ รัดกุม	+๑	+๑	+๑	๒	๐.๖๖	ใช้ได้
๑.๓ สื่อสารตรงประเด็น ใช้ภาษาทางราชการ	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารทันสมัย สะดวก	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ อธิบาย แนะนำ ให้คำปรึกษา ในการใช้ภาษาราชการได้	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ด้านขั้นตอนกระบวนการ						
๑.๑ มีการปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	+๑	๐	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓ กระบวนการมีเอกสาร แบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วทั่วถึง	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. ด้านระยะเวลา						
๑.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓ ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๕ อธิบาย ชี้แจง ขอบข่ายด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ชัดเจน	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
๕. ระดับความพึงพอใจภาพรวม						
๑. ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานธุรการ โดยภาพรวม	+๑	+๑	+๑	๓	๑.๐๐	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย IOC	๑๕	๑๔	๑๕	๔๔	๐.๙๗	ใช้ได้

ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก
งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ จังหวัดสระบุรี

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค กำหนดแนวทาง รวมถึงพัฒนาและประเมินผลการพัฒนาในการให้บริการงานธุรการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ สระบุรี

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการฯ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

๑.๑ ตำแหน่ง

๑.๒ กลุ่มงาน

๑.๓ ประเภท (หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่)

๑.๔ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๔ สระบุรี

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการที่ท่านได้รับการเป็นอย่างไร

๒.๒ ท่านได้รับการอธิบาย แนะนำ และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานธุรการ ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร

๒.๓ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องหรือไม่

๒.๔ การให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว ทันเวลา หรือไม่ อย่างไร

๒.๕ ท่านได้รับข้อมูลและการบริการที่ตรงกับความต้องการหรือไม่ อย่างไร

๒.๕ ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการรับบริการของท่าน มีอะไรบ้าง

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการฯ

๓.๑ ท่านต้องการให้มีการพัฒนาปรับปรุงแนวทางหรือขั้นตอนการให้บริการอย่างไรบ้าง

๓.๒ ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือไม่ อย่างไร